

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DIRASAKAN
DAN KEADILAN, DAN KENYAMANAN LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas & Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

LINDA WIDIHASTUTI

B100130408

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2016/2017**

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DIRASAKAN DAN
KEADILAN, DAN KENYAMANAN LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Surakarta)

Yang ditulis oleh:

LINDA WIDIHASTUTI

B 100 130 408

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Februari 2017

Pembimbing



(Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D.)

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DIRASAKAN DAN
KEADILAN, DAN KENYAMANAN LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI**
(Studi Kasus Pada Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Surakarta)

OLEH

LINDA WIDIHASTUTI

B 100 130 408

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada Hari Jum'at 10 Februari 2017

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

- | | |
|---|---------|
| 1. Dra. M. Nasir, MM
(Ketua) | (.....) |
| 2. Dra. Wuryaningsih DL, MM
(Sekretaris) | (.....) |
| 3. Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D.
(Anggota) | (.....) |

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



....., S.E., M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **LINDA WIDIHASTUTI**
NIRM :
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA
DIRASAKAN DAN KEADILAN, DAN
KENYAMANAN LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI(Studi Kasus
Pada Mahasiswa FEB Universitas Muhammadiyah
Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 06 Februari 2017

Yang membuat pernyataan

(LINDA WIDIHASTUTI)

MOTTO

**“Kesalahan orang lain terletak pada mata kita, tetapi kesalahan kita sendiri terletak di punggung kita”
(Fahd Pahdepie)**

**Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan?
(terjemahan Q.S. Ar-Rahman ayat 13)**

**Jalan terbaik untuk bebas adalah memecahkannya.
(Alan Saporta)**

**Visi tanpa tindakan hanyalah sebuah mimpi. Tindakan tanpa visi hanyalah membuang waktu. Visi dengan tindakan akan mengubah dunia.
(Joel Arthur Barker)**

**Bakat terbentuk dalam gelombang kesunyian, watak terbentuk dalam riak besar kehidupan.
(Goethe)**

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini untuk:

- Allah SWT, yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap makhluk, tanpaNya tulisan tiada bermakna. Semoga dari awal proses samapai karya ini selesai tidak ada hentinya untuk selalu dilancarkan dan diberi kemudahan, sehingga dapat memberikan amalan bagi semuanya amin.
- Rasulluloh SAW se,oga sholawat dan salam selalu tercurah kepada Beliau Nabi Muhammad SAW, dan keluarga besar sahabatnya.
- Ibu dan ayah tercinta yang telah memberikan kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan, dan kebahagiaan yang begitu indah dalam hidupku, yang selalu mensupport dengan segala terbaik untuk anak-anaknya. Semoga butir-butir keringat, untaian doa, dan kesabaran tiada henti.
- Sahabat-sahabatku semua yang selalu memberi semangat motivasinya, sampai terselesainya karya ini.

ABSTRAKSI

Perguruan tinggi merupakan institusi yang memiliki peran dan posisi strategis dalam pencapaian tujuan pendidikan secara makro yang perlu melakukan upaya perbaikan secara terus menerus untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk itu sangat membutuhkan pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap suatu jasa akan memberikan cerminan keberhasilan dalam perguruan tinggi dalam memberikan jasa tersebut. Keluhan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Surakarta sudah banyak beragam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kualitas layanan, harga dirasakan dan keadilan, kenyamanan layanan dan dimediasi kepuasan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Sampel diambil sebanyak 125 responden dengan menggunakan teknik quota sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode survey melalui kuisioner yang diisi oleh responden. Kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan regresi linier berganda dan uji sobel. Analisis ini meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, dan Analisis Jalur. Uji hipotesis melalui Uji t dan Uji F, serta Koefisien Determinasi (R^2).

Hasil analisis menunjukkan bahwa: (1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen dibuktikan dari nilai t hitung $> t$ tabel ($2,220 > 1,984$) dengan nilai signifikansi $0,028 < (0,05)$, (2) harga dirasakan dan keadilan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen dibuktikan dari nilai t hitung $> t$ tabel ($-2,252 > 1,984$) dengan nilai signifikansi $0,026 < (0,05)$, (3) kenyamanan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen dibuktikan dari nilai t hitung $> t$ tabel ($2,712 > 1,984$) dengan nilai signifikansi $0,008 < (0,05)$, (4) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen dibuktikan dari nilai t hitung $> t$ tabel ($3,092 > 1,984$) dengan nilai signifikansi $0,002 < (0,05)$, (5) kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan dibuktikan dari nilai t hitung $7,676 > 1,984$ dengan tingkat signifikansi $0,05$, (6) harga dirasakan dan keadilan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan dibuktikan dari nilai t hitung $-15,849 > 1,984$ dengan tingkat signifikansi $0,05$, (7) kenyamanan layanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan dibuktikan dari nilai t hitung $2,715 > 1,984$ dengan tingkat signifikansi $0,05$.

Kata kunci : kualitas layanan, harga dirasakan dan keadilan, kenyamanan layanan, loyalitas konsumen, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

The college is an institution that has a role and strategic position in the macro education goals that need to make improvements continuously to realize the quality of human resources. For it is in dire need of human resource management quality. The level of student satisfaction towards a service will give a reflection of the success in the college in providing these services. Complaints student at Muhammadiyah University of Surakarta had a lot of variety. This study aims to determine whether the customer loyalty is influenced by the quality of service, price and perceived fairness, convenience mediated services and customer satisfaction.

The population in this study were students of the Faculty of Economics and Business at the University of Muhammadiyah Surakarta. Samples taken as many as 125 respondents using quota sampling technique. Data was collected using a survey method through questionnaires filled out by respondents. Then the data were analyzed using path analysis (path analysis) with the help of multiple linear regression and Sobel test. This analysis includes the Test Validity, reliability testing, Classical Assumption Test and Path Analysis. Test the hypothesis by t test and F test, as well as the coefficient of determination (R²).

The analysis showed that: (1) the quality of services and significant positive effect on customer loyalty proved of value for $t > t$ table ($2.220 > 1.984$) with significant value $0.028 < (0.05)$, (2) the price and the perceived fairness significant effect customer loyalty proved of value for $t > t$ table ($-2.252 > 1.984$) with significant value $0.026 < (0.05)$, (3) the comfort of the service significant positive effect on customer loyalty proved of value for $t > t$ table ($2.712 > 1.984$) with a significance value of $0.008 < (0.05)$, (4) customer satisfaction and significant positive effect on customer loyalty proved of value for $t > t$ table ($3.092 > 1.984$) with a significance value of $0.002 < (0.05)$, (5) the service quality affects customer loyalty through customer satisfaction is evidenced from t value $7.676 > 1.984$ with a significance level of 0.05, (6) the price and the perceived fairness effect on consumer loyalty through customer satisfaction is evidenced from the t value $-15.849 > 1.984$ with a significance level of 0.05, (7) the convenience of service affects customer loyalty through customer satisfaction is evidenced from t value $2.715 > 1.984$ with a significance level of 0.05.

Keywords: quality of service, price and perceived fairness, convenience of service, customer loyalty, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhadulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayat serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DIRASAKAN DAN KEADILAN, DAN KENYAMANAN LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta)”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Syamsudin, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
3. Ibu Soepatini, S.E., Ph.D. selaku Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis demi kemajuan skripsi penulis.
4. Bapak Ahmad Mardalis, S.E, MBA, Dr. Selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak dan Ibu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.

6. Bapak dan Ibu yang telah banyak memberi baik materiil, dukungan, motivasi, dan semua kasih sayangnya sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
7. Teman-teman yang selalu memberi semangat dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Februari 2017

Penulis

LINDA WIDIHASTUTI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN SKRIPSI DAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori.....	8
1. Kualitas Layanan.....	8
2. Harga Dirasakan dan Keadilan.....	11
3. Kenyamanan Layanan.....	20
4. Loyalitas Konsumen	24
5. Kepuasan Pelanggan	32
B. Peneliti Terdahulu	37
C. Kerangka Penelitian	40
D. Hipotesis Dan Pengaruh Antar Variabel.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	46

B. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	46
C. Populasi dan Sampel	50
D. Metode Pengumpulan Data	52
E. Metode Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden	62
B. Deskripsi Data Penelitian	65
C. Analisis Data dan Pembahasan	70
1. Uji Instrumen Data	70
2. Uji Asumsi Klasik	74
3. Uji Persamaan Struktur 1	76
4. Uji Persamaan Struktur 2	80
5. Analisis Jalur	85
6. Hasil Penelitian	91
D. Pembahasan	94
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	100
B. Keterbatasan Penelitian	101
C. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	48
Tabel 3.2 Data Mahasiswa FEB Universitas Muhammadiyah Surakarta	51
Tabel 4.1 Karakteristik Usia	61
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin	61
Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan Orang Tua.....	64
Tabel 4.4 Karakteristik Pendidikan Terakhir Ayah/Ibu	64
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Pada Variabel Kualitas Layanan	66
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Pada Variabel Harga Dirasakan dan Keadilan	67
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Pada Variabel Kenyamanan Layanan.....	68
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Pada Variabel Kepuasan Pelanggan	69
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Pada Variabel Loyalitas Konsumen	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X_1).....	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Harga Dirasakan dan Keadilan (X_2).	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kenyamanan Layanan (X_3)	72
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas Struktur 1	74
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Struktur 2	75
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas	75
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi (R^2) Struktur 1	76
Tabel 4.20 Uji F-statistik Struktur 1	77
Tabel 4.21 Uji t-statistik Struktur 1	78
Tabel 4.22 Koefisien Determinasi (R^2) Struktur 2	81
Tabel 4.23 Uji F-statistik Struktur 2	82
Tabel 4.24 Uji t-statistik Struktur 2	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	41
Gambar 4.1 Struktur 1 dengan Koefisien Jalur.....	80
Gambar 4.2 Struktur 2 dengan Koefisien Jalur.....	84
Gambar 4.3 Model Empirik Penelitian dengan Koefisien Jalur	85